**Отчет**

**о работе с письменными и устными обращениями граждан**

**в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4955 | 3323 | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 5 | | | | 0,04 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | |  | |
| жалоба | | | | 0 | 6 | | | | 0 | |
| заявление | | | | 562 | 670 | | | | 11,34 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4393 | 2647 | | | | 88,66 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4955 | 3323 | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 1 | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 4955 | 3322 | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 8 | 8 | | | | 0,16 | |
| Устное обращение | | | | 4393 | 2647 | | | | 88,66 | |
| Электронная почта | | | | 136 | 243 | | | | 2,74 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 355 | 378 | | | | 7,16 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 63 | 47 | | | | 1,27 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4437 | 2865 | | | | 89,55 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 160 | 138 | | | | 3,23 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 171 | 151 | | | | 3,45 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| В работе | | | | 187 | 169 | | | | 3,77 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 542 | 504 | | | 10,94 |
| Всего по разделу: | | | | | 542 | 504 | | | 10,94 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 684 | 2 | | | 13,80 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 24 | 4 | | | 0,48 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | 18 | 0 | | | 0,36 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 12 | 0 | | | 0,24 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 184 | 606 | | | 3,71 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 34 | 1 | | | 0,69 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 848 | 622 | | | 17,11 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 124 | 0 | | | 2,5 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 25 | 2 | | | 0,5 |
| Всего по разделу: | | | | | 1953 | 1237 | | | 39,41 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 349 | 374 | | | 7,04 |
| Всего по разделу: | | | | | 349 | 374 | | | 7,04 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 1437 | 376 | | | 29 |
| Всего по разделу: | | | | | 1437 | 376 | | | 29 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 325 | 645 | | | 6,56 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 1 | 2 | | | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | 23 | 18 | | | 0,46 |
| Всего по разделу: | | | | | 349 | 665 | | | 7,04 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 325 | 167 | | | 6,56 |
| Всего по разделу: | | | | | 325 | 167 | | | 6,56 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 13 | 18 | | 0,96 | | | 0,008 | | |
| Василеостровский | | 18 | 12 | | 1,33 | | | 0,009 | | |
| Выборгский | | 195 | 245 | | 14,41 | | | 0,037 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 95 | 150 | | 7,02 | | | 0,019 | | |
| Кировский | | 31 | 21 | | 2,29 | | | 0,009 | | |
| Колпинский | | 51 | 81 | | 3,77 | | | 0,026 | | |
| Красногвардейский | | 89 | 118 | | 6,58 | | | 0,025 | | |
| Красносельский | | 134 | 125 | | 9,9 | | | 0,032 | | |
| Кронштадтский | | 4 | 7 | | 0,3 | | | 0,009 | | |
| Курортный | | 5 | 0 | | 0,37 | | | 0,006 | | |
| Лен. область | | 3 | 30 | | 0,22 | | | 0,0002 | | |
| Московский | | 98 | 86 | | 7,24 | | | 0,029 | | |
| Невский | | 211 | 214 | | 15,59 | | | 0,039 | | |
| Петроградский | | 12 | 8 | | 0,89 | | | 0,009 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 0 | | 0,07 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 253 | 186 | | 18,7 | | | 0,043 | | |
| Пушкинский | | 92 | 340 | | 6,8 | | | 0,039 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 29 | 39 | | 2,14 | | | 0,008 | | |
| Центральный | | 19 | 22 | | 1,4 | | | 0,009 | | |
| Без указания адреса | | 3602 | 1621 | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3595* | *1614* | | - | | | - | | |